

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA

**Elaboración del Manual de Procedimientos para el
Control de Documentos del Departamento de Registros
Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes
Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas de
Guatemala, basado en la Norma Internacional ISO
9001:2008**

Trabajo de Graduación

Presentado por

Ing. Agr. Santiago Guadalupe Girón de León

Para optar al grado de

Maestría Gestión de la Calidad con
Especialidad en Inocuidad de Alimentos

Guatemala, Febrero 2010

JUNTA DIRECTIVA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, PH. D.	DECANO
LIC. PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A.	SECRETARIO
LICDA. LILLIAN RAQUEL IRVING ANTILLÓN	VOCAL I
LICDA. LILIANA VIDES DE URÍZAR	VOCAL II
LIC. LUIS ANTONIO GÁLVEZ SANCHINELLI	VOCAL III
BR. MARÍA ESTUARDO GUERRA VALLE	VOCAL IV
BR. BERTA ALEJANDRA MORALES MÉRIDA	VOCAL V

CONSEJO ACADÉMICO ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph. D.
LICDA. ANNE LIERE DE GODOY, MSc.
DR. JORGE LUIS DE LEÓN ARANA
DR. JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ
LIC. FÉLIX RICARDO VÉLIZ FUENTES, MSc.

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haber sido la fuente de sabiduría y la fortaleza indispensable en mi diario vivir. Sin sus bendiciones hasta hoy mis triunfos se verían truncados.

A mis padres, Armando Girón y Teodora de León, por ser mi esperanza, ejemplo y objetivo de superación. Sus enseñanzas han motivado mi vida para alcanzar las metas que me he propuesto.

A mis hermanos, quienes hasta hoy me apoyaron para alcanzar este reto importante de mi vida. En especial a Luis Armando Girón y a Gilmar Noé Girón, fueron esenciales para alcanzar este triunfo.

A la familia Barrios Neu y a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo incondicional durante el tiempo de estudios.

A mis compañeros, gracias por todo el apoyo recibido y por compartir conmigo estos dos años de estudio.

Santiago Guadalupe Girón de León

AGRADECIMIENTO

Quisiera hacer uso de este espacio para expresar mis sinceros agradecimientos a, Inga. M.Sc. Diana Domínguez Duarte, por su indispensable colaboración y apoyo en la realización del presente trabajo de graduación.

A todos los profesores de MAGEC, por su aporte educativo durante los 2 años de estudio, los cuales fueron esenciales para la elaboración del presente trabajo de graduación.

A la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles (DICABI) del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala, por brindarme la oportunidad de elaborar el presente estudio, en especial al Jefe del Departamento de Registros Fiscales, Amilcar Anibalín Barrios de León por su aporte profesional invaluable.

A la Escuela de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en estos dos años de estudios.

Al Fideicomiso para el Desarrollo Rural Guate Invierte, “programa Dacrédito”, por su colaboración y comprensión en la realización de este estudio.

Santiago Guadalupe Girón de León

Índice

Contenido	Página
1. RESUMEN EJECUTIVO	01
2. INTRODUCCIÓN	02
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	04
4. JUSTIFICACIÓN.....	05
5. MARCO TEÓRICO	06
6. OBJETIVOS.....	14
7. ÁREAS A INVESTIGAR	15
8. METODOLOGÍA	18
9. RESULTADOS	20
9.1 Mapa de Procesos de Primer Nivel de la DICABI.....	20
9.2 Ficha Técnica Registros Fiscales.....	26
9.3 Manual de Procedimientos.....	28
10. CONCLUSIONES	89
11. RECOMENDACIONES	90
12. REFERENCIAS	91
13. ANEXOS	92

1. Resumen Ejecutivo

En el presente trabajo de graduación se expone el manual de procedimientos para el control de los documentos del Departamento de Registros Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles (DICABI) del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala.

Este proyecto surge de la necesidad existente de controlar la documentación interna y externa en la DICABI, sin embargo este estudio se desarrolla exclusivamente en el Departamento de Registros Fiscales con el objeto de estandarizar los procedimientos utilizados para el manejo de la documentación. Para la DICABI (2009) y para el Departamento de Registros Fiscales es necesario demostrar la evidencia de los controles y generar respuestas a las solicitudes presentadas por los clientes, por ello se buscaron alternativas para generar conformidad de los resultados presentados y en cierta medida reducir las no conformidades de los clientes a través de procedimientos estandarizados, por ello se utiliza como referencia la Norma internacional ISO 9001:2008 debido a los múltiples beneficios que se obtienen a través de su implementación.

La estrategia consiste en definir una estructura organizacional enfocada en procesos, desde la Dirección hasta los departamentos de apoyo organizacional, considerando como elementos de entrada los requisitos y solicitudes de los clientes hasta el logro de resultados objetivos, debido a esto se consideró desde lo general, a través de la elaboración del Mapa de Procesos de Primer Nivel hasta lo específico, considerando como plan piloto el Departamento de Registros Fiscales de la DICABI (2009), para la cual se definió la Ficha de Proceso y la elaboración de los procedimientos que aportan valor y generan resultados dirigidos a los clientes.

Finalmente, se logró obtener el Mapa de Procesos de Primer Nivel de la DICABI, La ficha del proceso Registros Fiscales y el Manual de Procedimientos que está integrado por el Procedimiento de Control de Documentos de la DICABI, Procedimiento Avisos Notariales, Procedimiento Actualización Matricular, Procedimiento Análisis y Resoluciones, Procedimiento de Informes de Matrícula Fiscal y el Procedimiento de Carencia de Bienes.

2. Introducción

La Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles –DICABI-, es una dependencia del Ministerio de Finanzas Públicas, responsable de administrar los impuestos al patrimonio, integrados por el Impuesto Único Sobre Inmuebles e Impuesto de Herencias, Legados y Donaciones, le corresponde así mismo establecer y mantener el sistema único de valuación de bienes inmuebles y el registro fiscal de todos los bienes inmuebles del país (DICABI 2009).

La DICABI (2009) para administrar los impuestos al patrimonio, necesita contar con el Registro Fiscal de bienes inmuebles, el que logra mantener actualizado por medio de los avisos notariales, producto de las transacciones de bienes inmuebles que realizan los Notarios en toda la República, actualiza el valor por medio de la inscripción de nuevos valores, como resultante de la práctica de avalúos, los que son realizados por Valuadores Autorizados (particulares) y por los Valuadores Oficiales (empleados).

Esta Dirección con la inscripción de avisos notariales actualiza y modifica la información del Registro Fiscal conocido comúnmente como la Matricula Fiscal, además logra cumplir sus objetivos, de forma que todos los avisos recibidos fueron ingresados a la base de datos en un tiempo inferior al que establece la Ley, por lo que se considera que los resultados obtenidos son positivos.

Dentro de su estructura organizacional DICABI (2009) cuenta con el Departamento de Registros Fiscales, que es el responsable de mantener actualizado el registro fiscal de bienes inmuebles de todo el territorio nacional, por medio de la actualización, mantenimiento e inscripción de nuevos bienes inmuebles a la base de datos de la Matricula Fiscal; este objetivo lo logra a través de la operación de avisos notariales y expedientes de rectificación de datos en el registro fiscal de bienes inmuebles, derivado de esta operación el Departamento de Registros Fiscales puede brindar soporte a la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, para resolver los diversos expedientes

que ingresan al resto de unidades administrativas, así mismo, esta información es básica para el cobro de los tributos sobre bienes inmuebles.¹

El Departamento de Registros Fiscales, para realizar las diferentes actividades cuenta con jefatura de departamento, subjefatura de departamento, secretaría y cinco secciones: Análisis y Resoluciones, Avisos Notariales, Actualización Matricular, Carencia de Bienes y Archivo de Originales.

En la sección de Avisos Notariales se realizó durante el año 2008 la inscripción de 35.200 avisos notariales, mientras que la sección de Actualización Matricular atendió 5.000 expedientes de rectificaciones, inscribiendo la modificación de valor de 4.950 bienes inmuebles.

La magnitud de la operación hace necesaria la implementación de un sistema que permita el control de entradas, generación, corrección y salida de documentos de forma ordenada y eficiente, aunque en la actualidad se tiene una metodología para recibir, generar y aprobar documentos, aun no se cuenta con un manual que describa cada uno de los procedimientos utilizados.

¹ Barrios, AA. 2009. Funciones de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala. Departamento de Registros Fiscales. (Entrevista Personal).

3. Definición del problema

Registros Fiscales es un departamento que maneja una serie de servicios que generan aproximadamente trescientos mil folios anuales que son enviados al archivo. Todas las inscripciones, rectificaciones o modificaciones que se realizan en la base de datos de la Matricula Fiscal, generan documentos de respaldo que se denominan Hojas de Alteración.

En Registros Fiscales se generan resoluciones por establecimiento de homónimo, informes de Matricula Fiscal, copia de certificaciones emitidas de Matricula Fiscal y carencia de bienes. Se realizan correcciones a los documentos elaborados en años anteriores y se extienden nuevos documentos, por lo que es necesario documentar cada cambio realizado en los documentos del sistema.²

Actualmente se mantienen los números correlativos de los documentos anteriores y se distribuyen los documentos por numeración, sin embargo fue necesario establecer la parentela de los archivos en grupos de documentos, las normas de administración de dichos documentos y realizar un manual genérico para que el actual sistema no se pierda. La distribución de la responsabilidad fue plasmada para evitar confusiones al momento de manipular todo tipo de documento y mayormente cuando se trata de un documento que afecta un bien inmueble.

El departamento de Registros Fiscales necesitaba documentar cada acción realizada con los documentos de entrada, por ello se fue necesario realizar un manual de los procedimientos de Recepción, cambios, elaboración, autorización, archivo, recuperación y entrega de los documentos basados en la norma internacional ISO 9001:2008. Los procedimientos son genéricos para que al momento de su aplicación pueda ser comprendido por todo el personal, incluso por diferentes administraciones.

² Barrios, AA. 2009. Funciones de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala. Departamento de Registros Fiscales. (Entrevista Personal).

4. Justificación

El control de documentos, en un sistema de gestión sin importar cuál sea, es indispensable para demostrar la conformidad del servicio prestado (García 2009). Existe una serie de ventajas al momento de tener controlada la documentación, algunas se pueden mencionar como: asegurar la rastreabilidad, el control, actualización, difusión, disponibilidad, custodia, resguardo y mantenimiento de toda la información que se recibe o se genera dentro de la organización (Beltrán 2002).

Un manual de procedimientos describe a detalle el cómo de la realización de las actividades realizadas, para alcanzar los objetivos planteados (Sainz 2008). Por ello fue necesario entonces lograr establecer un manual genérico para facilitar y apoyar al Departamento de Registros Fiscales, generando directrices de las actividades que se realizan, logrando con ello heredar a las siguientes administraciones una metodología aplicable y continua.

Para el departamento de Registros Fiscales³ es de suma importancia demostrar el control que se tiene de los documentos y que la metodología empleada sea reconocida por todas las partes interesadas, por ello se determinó estandarizar con el apoyo de la aplicación de la ISO 9001:2008 cada procedimiento utilizado durante el manejo de la información, a través de los documentos.

³ Barrios, AA. 2009. Funciones de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala. Departamento de Registros Fiscales. (Entrevista Personal).

5. Marco Teórico

5.1. Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Según la norma internacional ISO 9001:2008, la documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- ✓ Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- ✓ Proveer la formación apropiada.
- ✓ La repetitividad y la trazabilidad.
- ✓ Proporcionar evidencias objetivas
- ✓ Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad

Sin embargo hace mención que la elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

Los tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad, según la norma internacional ISO 9001:2008 podrían ser los siguientes:

- ✓ Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización, como los manuales de la calidad.
- ✓ Documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico, como los planes de la calidad.
- ✓ Documentos que establecen requisitos, como las especificaciones.
- ✓ Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias, como las guías.

- ✓ Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente, como los procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos.
- ✓ Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, como los registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2008).

5.2. Vocabulario

Algunos términos utilizados para la elaboración del manual de calidad se encuentran definidos en la norma internacional ISO 9000:2005 y son los siguientes:

5.2.1. Información

Datos que poseen significado.

5.2.2. Documento

Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.

Nota 1. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros se denominan “documentación”.

Nota 3. Algunos requisitos (por ejemplo el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo: el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo: el requisito de ser recuperable).

5.2.3. Especificación

Documento que establece requisitos.

Nota. Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo: procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo /prueba, o a productos (por ejemplo: una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

5.2.4. Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Nota: Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

5.2.5. Plan de la calidad

Documento que especifica qué procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Nota 1. Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

Nota 2. Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.

Nota 3. Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

5.2.6. Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Nota 1. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo: para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

5.3. Requisitos de la Documentación

5.3.1. Control de los Documentos

Según la norma ISO 9001:2008, los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y debe controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008.

Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- ✓ Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

- ✓ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

5.3.2. Control de los Registros

Los requisitos citados en el apartado 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008, son los siguientes:

- ✓ Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.
- ✓ La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.
- ✓ Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5.4. Enfoque basado en Procesos

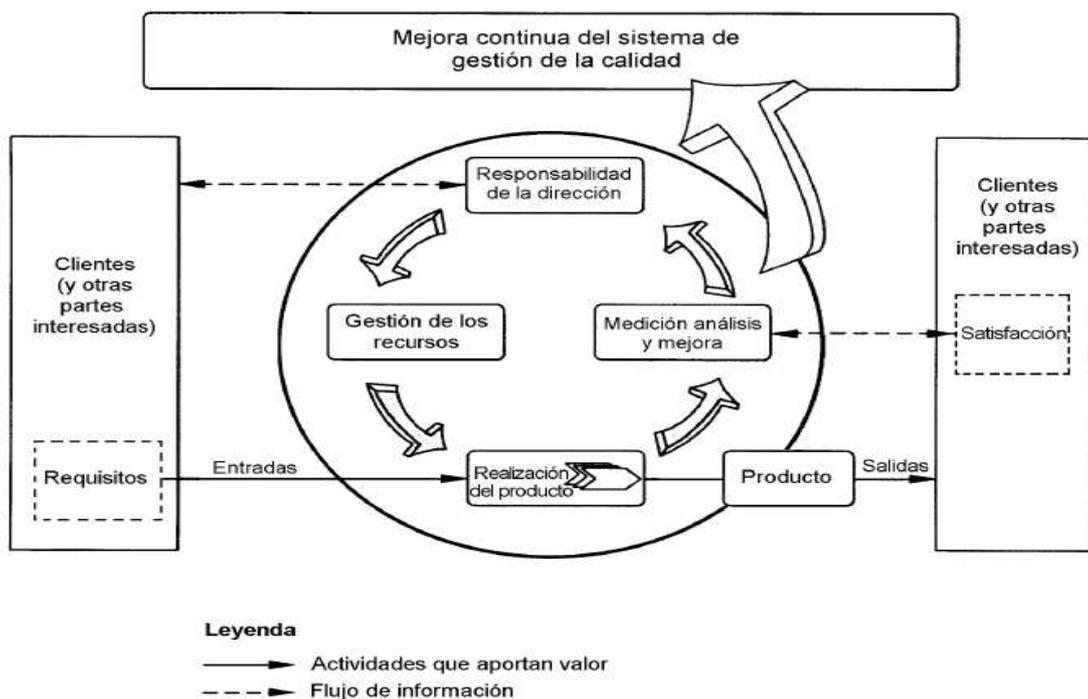
Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. (ISO 9000:2005)

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo

el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización (ISO 9000:2005).

La Figura 1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en la Figura 1 no muestra los procesos a un nivel detallado.



Fuente: ISO 9001:2008.

NOTA Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

5.4.1. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO 9000:2005).

Nota 1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

Nota 2. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

Nota 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

5.4.2. Procesos Estratégicos

Según la NTC GP 1000:2004 incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

5.4.3. Procesos de Valor

Generalmente son los procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser (NTC GP 1000:2004).

5.4.4. Procesos de Apoyo

Según la NTC GP 1000:2004 incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, procesos de valor y de evaluación.

5.4.5. Procesos de Evaluación

Generalmente incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los procesos de valor (NTC GP 1000:2004).



Fuente: Gestión-Calidad Consulting 2008

Figura 2. Tipos de procesos y su relación para el cumplimiento de los requisitos del cliente

6. Objetivos

6.1 General

- Elaborar un manual de procedimientos para el control de los documentos internos y externos que conforman el departamento de Registros Fiscales, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad protección e identificación y prevención de obsolescencia.

6.2 Específicos

- Definir el mapa de procesos de la DICABI y los procedimientos utilizados en el departamento de Registros Fiscales.
- Documentar los procedimientos utilizados en los procesos del departamento de Registros Fiscales para el manejo de la documentación.
- Proveer los formatos necesarios para el control de registros utilizados en cada uno de los procesos del departamento de Registros Fiscales.

7. Áreas a Investigar

El área investigada fue exclusivamente sobre los procedimientos que se siguen en el departamento de Registros Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles (DICABI) del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala, esto con el fin de que sirva como un plan piloto para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la DICABI. Se tomó de base la norma 9001:2008 para establecer la documentación de los procesos de la DICABI.

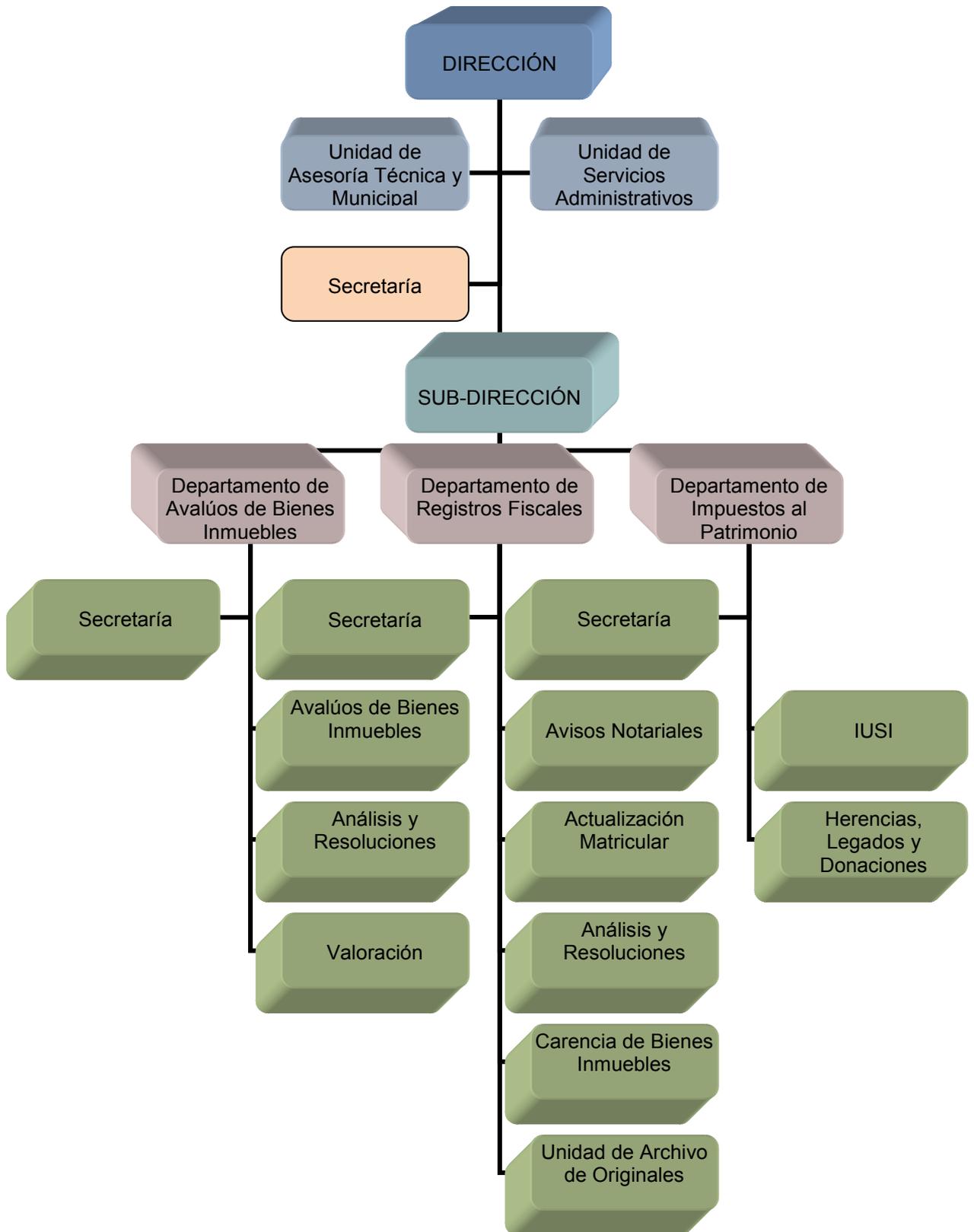
Los procedimientos que integran el Manual de Procedimientos para el control de la documentación del departamento de Registros Fiscales de la DICABI son los siguientes:

- ✓ Procedimiento de Control de Documentos y Registros de la DICABI.
- ✓ Procedimiento de Avisos Notariales
- ✓ Procedimiento de Actualización Matricular
- ✓ Procedimiento de Análisis y Resoluciones
- ✓ Procedimiento de Carencia de Bienes
- ✓ Procedimiento de Archivo de Originales

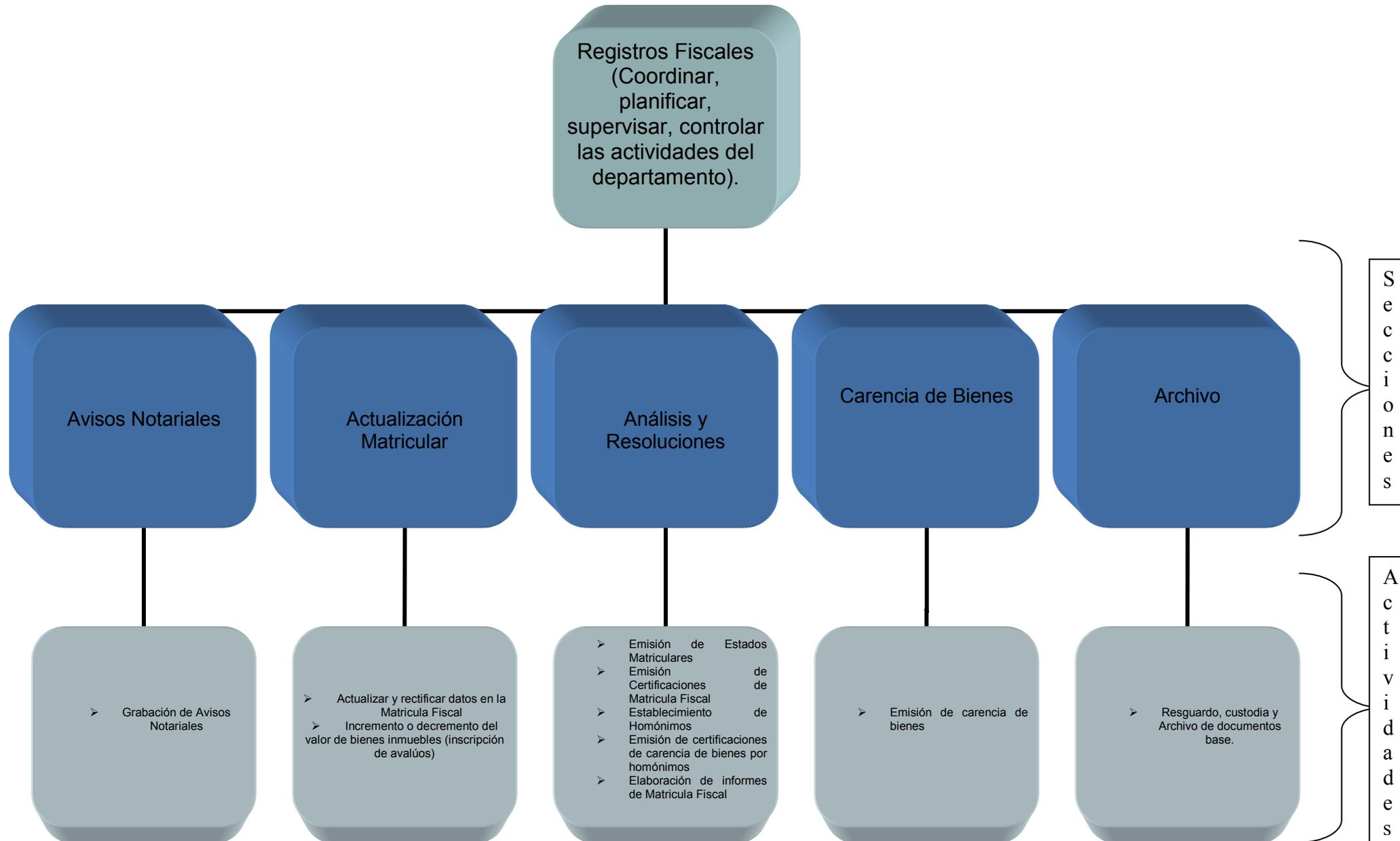
Estos procedimientos fueron definidos de acuerdo a la estructura actual de la DICABI y se orientó específicamente al departamento de Registros Fiscales.

Para determinar la estructura de la DICABI se utilizó el cronograma actual que se ilustra en el inciso 7.1 de este documento. El departamento de Registros Fiscales a su vez está conformado por 5 secciones, como se observa en el inciso 7.2 de este documento.

7.1. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO Y AVALÚO DE BIENES INMUEBLES DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS DE GUATEMALA



7.2. Funciograma del departamento de Registros Fiscales de la DICABI.



8. Metodología

Para la elaboración del manual de procedimientos fue necesario emplear las técnicas siguientes:

8.1 Entrevistas

Se entrevistó al personal del departamento de Registros Fiscales para conocer la metodología utilizada al momento de la elaboración del manual de procedimientos. Las entrevistas se realizaron de forma individual y se involucró a todo el personal relacionado con el control de la documentación. Al inicio se realizaron preguntas referentes al área en la que trabajan, por ejemplo: ¿Cuáles son las entradas de su proceso?, ¿Cuáles son las actividades más importantes que realiza? ¿Podría indicarme la secuencia de sus actividades? ¿Cuáles son los productos que se generan y a Quién lo dirigen? Seguido, se realizaron preguntas referentes a las interrelaciones existentes entre sus actividades y las otras existentes, por ejemplo: ¿Quién supervisa su trabajo?, ¿Quién autoriza las actividades que realiza?, ¿Cuáles son las secciones que se relacionan con su actividad?, ¿Se apoya en otra persona para realizar sus actividades? Finalmente se realizaron preguntas de la finalización del proceso, por ejemplo: ¿Los resultados obtenidos a Quién se los traslada?, ¿Cómo sabe usted que sus resultados fueron satisfactorios?, ¿En caso de que un resultado no sea satisfactorio, que operaciones realiza?, ¿Mantiene registros de sus actividades? Entre otras.

8.2 Consultas Bibliográficas

Se realizaron consultas bibliográficas para la obtención de información complementaria, lo cual sirvió de apoyo durante el desarrollo del manual de procedimientos. Las consultas se realizaron en la biblioteca central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en sitios web de algunas dependencias del estado como lo es el Ministerio de Economía, este principalmente para la obtención de la familia de normas internacionales ISO 9001:2008. También se utilizaron consultas de documentos que en la

actualidad se utilizan el archivo del departamento de Registros Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles del Ministerio de Finanzas Públicas.

8.3 Consultas Técnicas

Para la realización del manual de procedimiento fue necesario realizar consultas técnicas sobre los procesos actualmente utilizados en el departamento de Registros Fiscales de la DICABI. Parte de las consultas técnicas también fueron realizadas a un experto en la implementación de la norma ISO 9001:2008, esto para lograr la orientación necesaria durante la aplicación de los requerimientos de dicha norma a los procedimientos que se documentan durante la elaboración del manual de procedimientos.

9. Resultados

Los resultados obtenidos en el presente trabajo son los siguientes:

9.1 Mapa de Procesos de Primer Nivel de la DICABI

De acuerdo a las técnicas empleadas para la obtención de la información se determinó el Mapa de Procesos de Primer Nivel de la DICABI, en el cual se definieron dos procesos estratégicos como lo son la Dirección y el Departamento de Gestión de Calidad (este como una propuesta para el control del Sistema de Gestión de la Calidad).

Los procesos de Valor son principalmente 4, Atención al Cliente, Avalúo de Bienes Inmuebles, Registros Fiscales e Impuestos al Patrimonio.

Los procesos de apoyo son principalmente Recursos Humanos, Unidad de Servicios Administrativos Internos el cual tiene como actividades principales el suministro de insumos y equipo, Dirección Tecnológica de la Información y Asesoría Técnica y Municipal.

Durante la elaboración del manual, se desarrolló el proceso de Registros Fiscales generando su Ficha Técnica (Mapa de segundo nivel) y los procedimientos de las actividades que se realizan a través de sus cinco Secciones.

En la Figura 3 se pueden observar todos los procesos y sus interacciones entre sí. Es importante reconocer que los elementos de entrada los definen los requisitos del cliente, los cuales son captados a través del proceso Atención al Cliente, este proceso a su vez traslada los requisitos del cliente al proceso que corresponda. No se tiene un orden lineal, debido a que un cliente puede requerir información de cualquier proceso de valor directamente sin necesidad de anteceder a ninguno en particular, por ello se plantea el orden de forma circular.

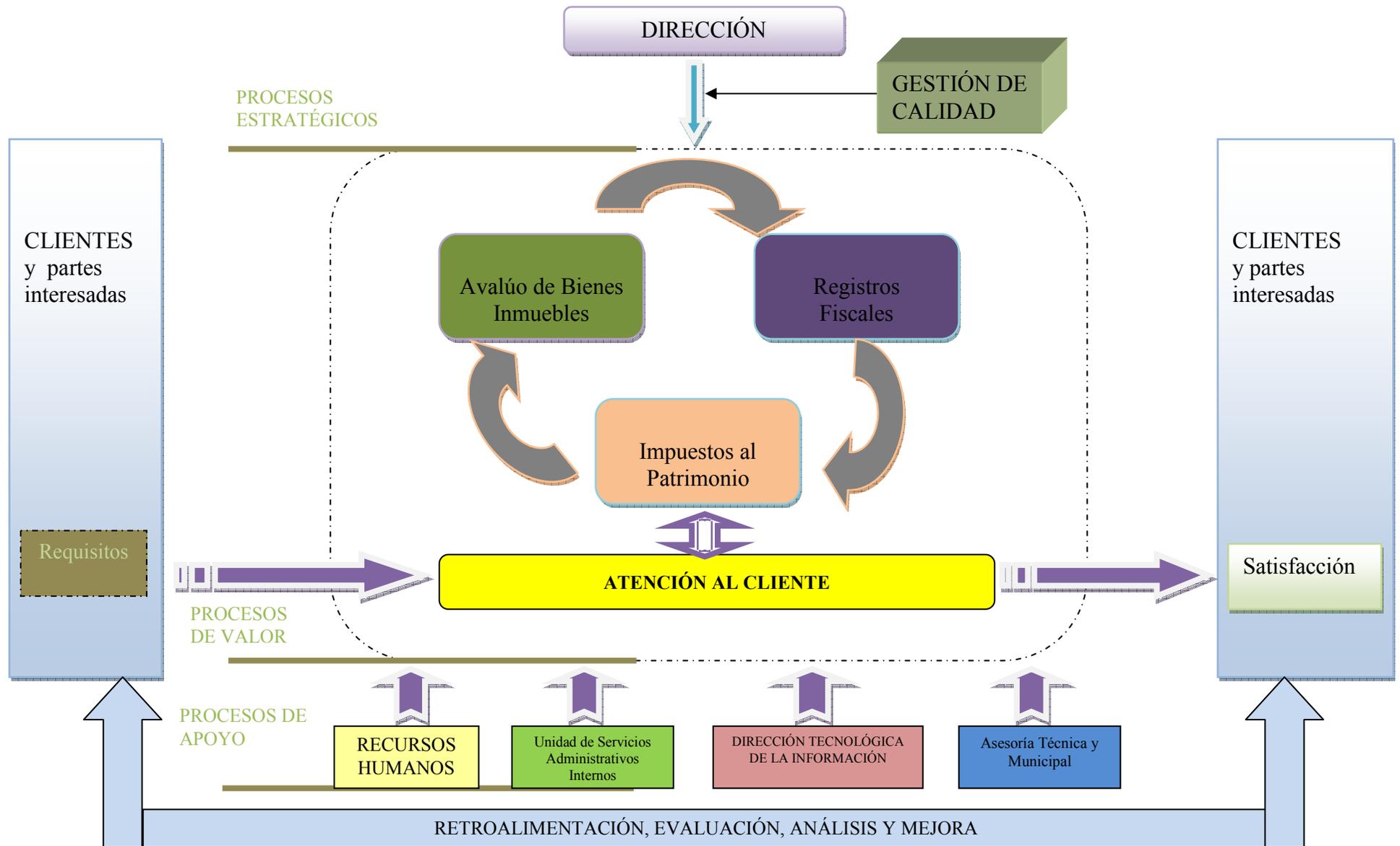


Figura 3. Mapa de Procesos de Primer Nivel, De LA DICABI.

9.1.1 FUNCIONES DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE LA DICABI DEL MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS DE GUATEMALA

DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN:

Coordinar, planificar y supervisar las actividades técnico administrativas de la Dependencia.

UNIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS:

Unidad administrativa que se encarga de administrar los recursos humanos, financieros, materiales y suministros; para el oportuno funcionamiento de las unidades que conforman la Dirección.

UNIDAD DE ASESORÍA TÉCNICA Y MUNICIPAL:

Unidad de apoyo técnico a las autoridades en materia jurídico fiscal y asesoría en administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI) a las municipalidades que lo administran. Capacitar a los empleados municipales que en el futuro administrarán el IUSI.

DEPARTAMENTO DE IMPUESTOS AL PATRIMONIO:

Unidad encargada de administrar los impuestos de Herencias, Legados y Donaciones; y Único Sobre Inmuebles.

AVALÚOS DE BIENES INMUEBLES:

Departamento que tiene como función principal la práctica y aprobación de avalúos de bienes inmuebles.

REGISTROS FISCALES:

Tiene como función primordial el registro de los bienes inmuebles de todo el territorio nacional.

Este departamento para realizar las actividades de registro de los bienes inmuebles, se apoya con las secciones de:

Avisos Notariales:

Es la responsable de grabar la información de los bienes inmuebles y sus propietarios o poseedores en la base de datos de la Matricula Fiscal (Registro Fiscal de Inmuebles), provenientes de los avisos notariales que envían los notarios derivados de las transacciones de bienes inmuebles (Compra-venta, Donaciones, Adjudicaciones, Aportaciones, etc), avisos modelo "G" (Avisos de los procesos sucesorios, testamentarios y/o intestados).

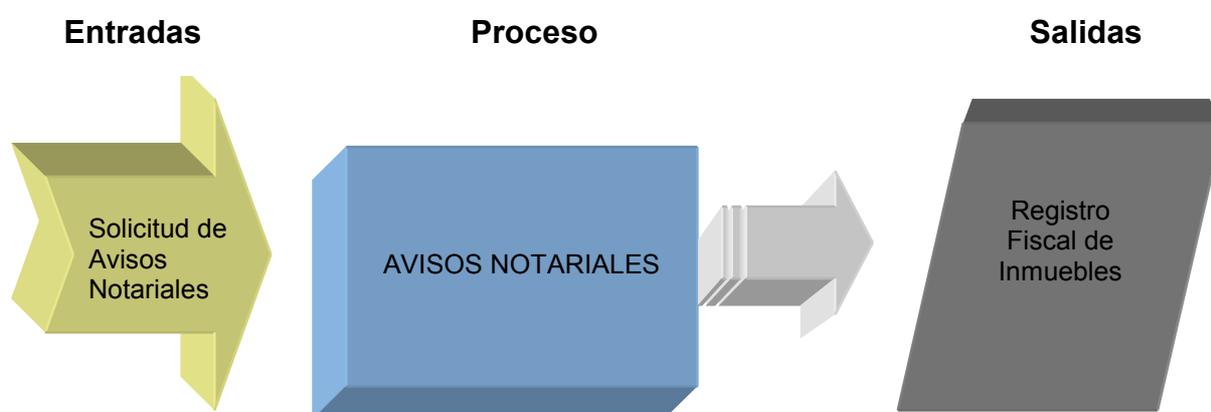


Figura 4. Entradas y salidas de la documentación de la sección de Avisos Notariales.

Actualización Matricular:

Unidad responsable de corregir y actualizar la información contenida en la base de datos de la Matricula Fiscal, por medio del expediente correspondiente que presentan los propietarios o poseedores de bienes inmuebles, al detectar que la información no es correcta.

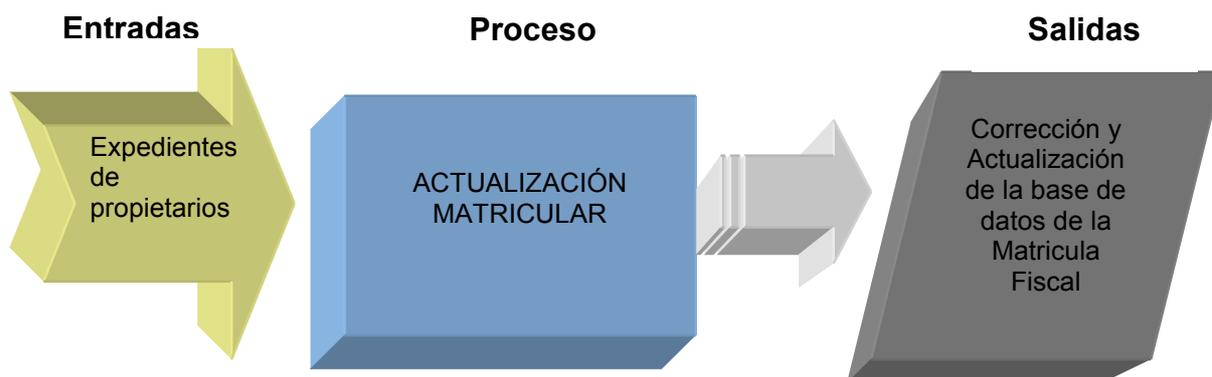


Figura 5. Entradas y salidas de la documentación de la sección de Actualización Matricular.

Análisis y Resoluciones:

Unidad responsable de dar respuesta a las solicitudes de información requerida por los usuarios de los servicios que presta la Dirección (certificaciones de Matricula Fiscal, carencia de bienes por establecimiento de homónimos, informes de matrícula fiscal a instituciones que lo requieran, tales como: Ministerio Público (MP), Organismo Judicial (OJ), Procuraduría General de la Nación (PGN), Contraloría General de Cuentas (CGC), Instituto de Defensa Pública Penal (IDPP), Policía Nacional Civil (PNC), entre otras.

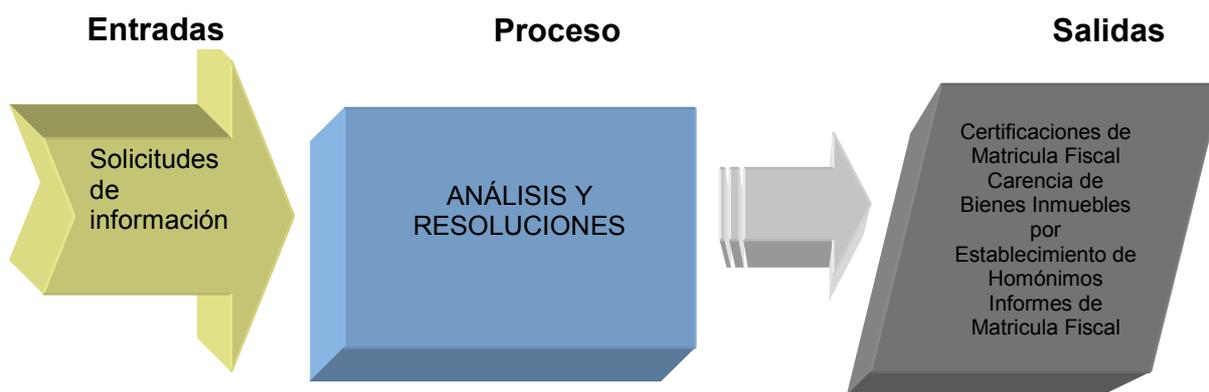


Figura 6. Entradas y salidas de la documentación de la sección de Análisis y Resoluciones.

Carencia de Bienes:

Es la sección encargada de la emisión de certificaciones de carencia de bienes inmuebles.

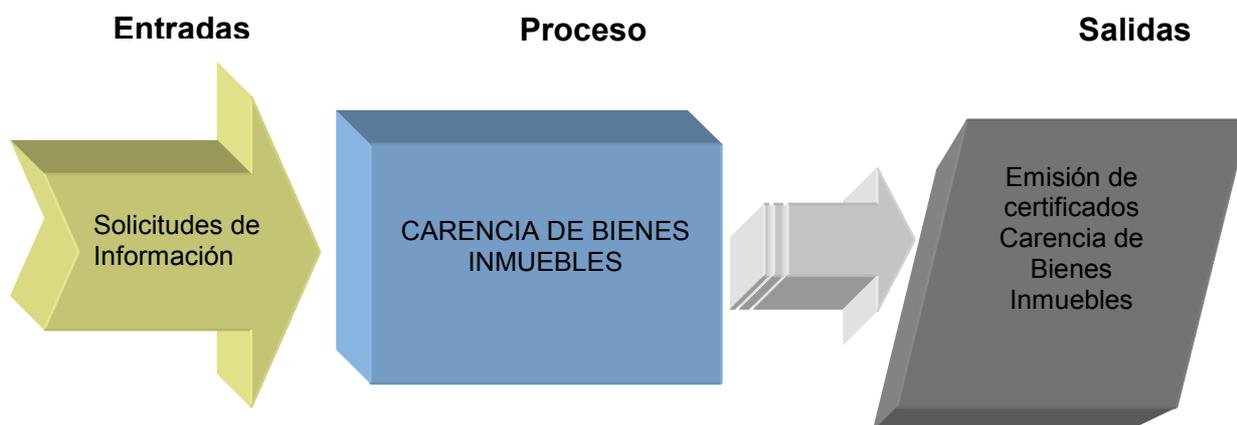


Figura 7. Entradas y salidas de la documentación de la sección de Carencia de Bienes inmuebles.

Unidad de Archivo de Originales:

Es la unidad encargada del resguardo, archivo y custodia de toda la documentación que genera inscripción y actualización de la Matricula Fiscal.

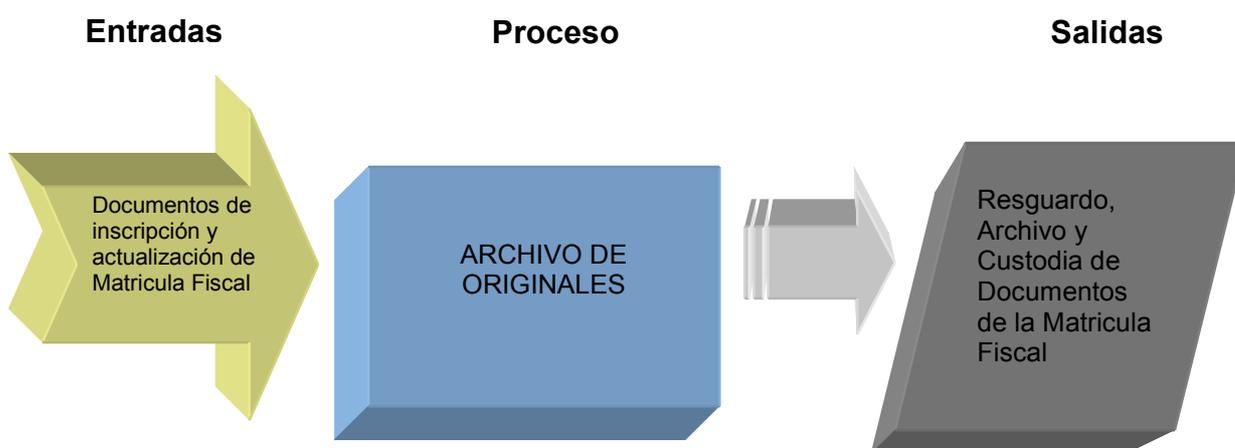


Figura 8. Entradas y salidas de la documentación de la sección de Archivo de Originales.

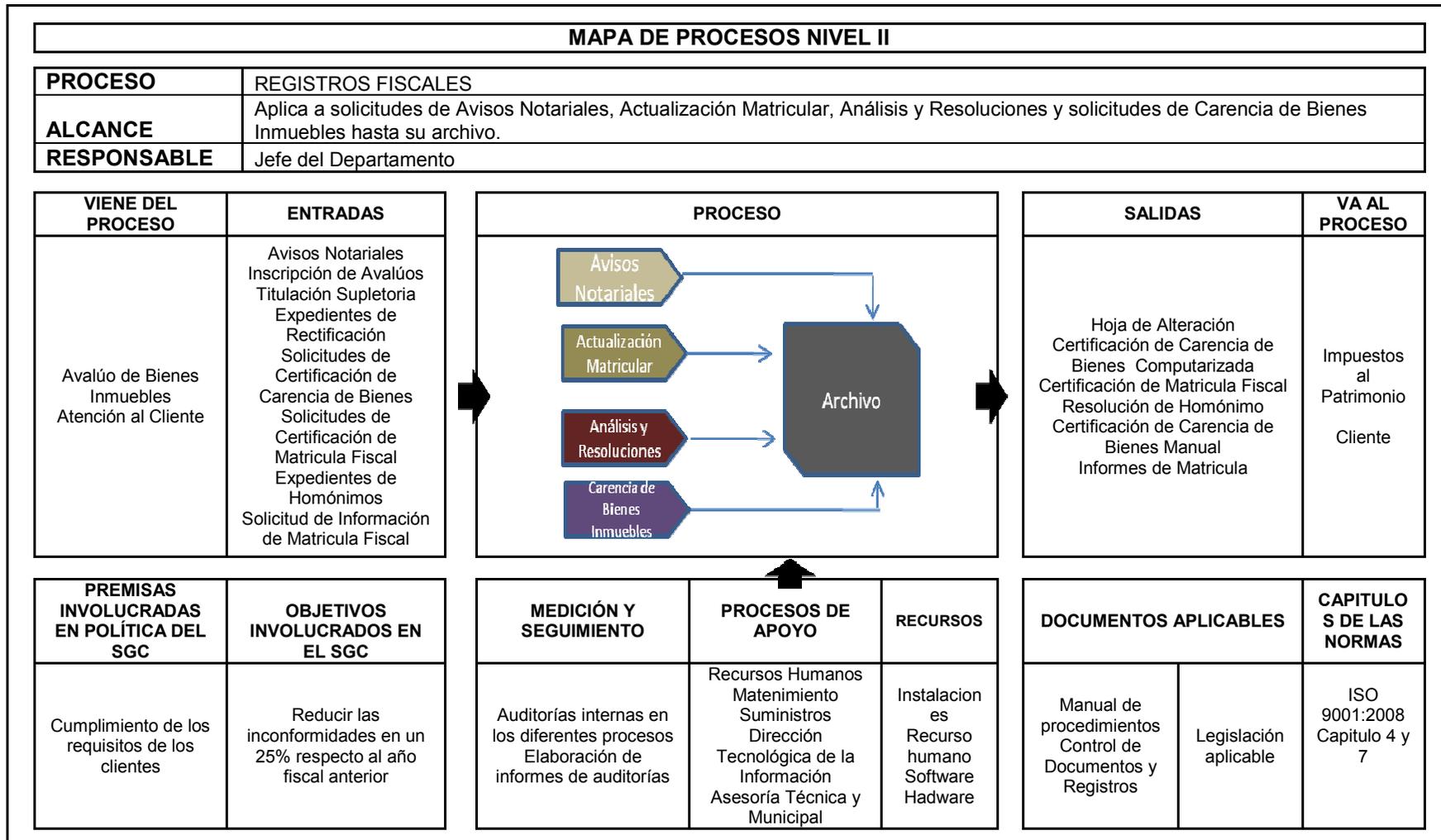
9.2 Ficha Técnica Registros Fiscales

El Departamento de Registros Fiscales es la unidad que genera la mayor cantidad de documentos y es el departamento que tiene a su cargo el mayor número de secciones debido a las actividades que le corresponde realizar. Se definió realizar el desarrollo de los procedimientos de este manual a este departamento para que sirva como una guía que luego se podrá complementar y darle seguimiento, aplicando esta metodología a los otros departamentos de la DICABI.

Se identificaron 8 elementos de entrada los cuales son: Avisos Notariales, Inscripción de Avalúos, titulación Supletoria, Expedientes de Rectificación, Solicitudes de Certificación de Carencia de Bienes, Solicitudes de Certificación de Matricula Fiscal, Expedientes de Homónimos y Solicitudes de Información de Matricula Fiscal. Estos elementos de entrada pueden venir directamente de Atención al cliente o del departamento de Avalúo de Bienes Inmuebles.

De los 8 elementos de entrada fueron identificados 7 resultados que se consideran como elementos de salida del proceso, los cuales son: Hoja de Alteración, Certificación de Carencia de Bienes Computarizada, Certificación de Matricula Fiscal, Resolución de Homónimo, Certificación de Carencia de Bienes (Manual) e Informes de Matricula Fiscal. Estos resultados van directamente al cliente o al proceso de Impuestos al Patrimonio. Estas actividades pueden ser observadas con mayor detalle en la Figura 9.

La DICABI aun no cuenta con una política de calidad definida, sin embargo se plantea considerar como premisas de la política de calidad la satisfacción de los requisitos del cliente y de otras partes involucradas, así también el planteamiento de objetivos que permitan reducir el 3% de las no conformidades anuales, que se tienen estimadas para las solicitudes ingresadas.



Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

Figura 9. Ficha del proceso Registros Fiscales

9.3 Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos incluye el Procedimiento de Control de Documentos de la DICABI, el cual servirá para el control de documentos del Departamento de Registros Fiscales. El manual de procedimientos incluye también el Procedimiento Avisos Notariales, Procedimiento Actualización Matricular, Procedimientos Análisis y Resoluciones, Procedimiento de Informes de Matricula Fiscal y el Procedimiento de Carencia de Bienes. Se espera que para el próximo año se pueda iniciar con la implementación de dicho manual, para mejorar el sistema que actualmente se utiliza.

Durante la elaboración del manual se fueron detectando algunas deficiencias del sistema actual, principalmente con el levantamiento de registros y las causas principales corresponden al manejo de diferentes formatos o a la falta de identificación de los documentos utilizados, por ello se tienen altas expectativas sobre la implementación de dicho manual dentro del Departamento de Registros Fiscales.

La metodología utilizada para la definición de los 6 procedimientos que se desarrollaron, servirá como base principal para la elaboración de la estructura documental de la DICABI, buscando la implementación de un sistema de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008.

9.3.1 Aportes Obtenidos con el Manual de Procedimientos

A través de la elaboración del Manual de Procedimientos en la DICABI, específicamente en el Departamento de Registros Fiscales, se obtuvieron los siguientes aportes:

- ✓ Se identificaron duplicidad de actividades en algunos procedimientos, lo cual permitió readecuarlos para reducir el tiempo para poder brindar el servicio y de esta forma mejorar la eficacia de cada actividad.
- ✓ Con la elaboración de este manual de procedimientos se lograron definir los elementos de entrada al proceso de Registros Fiscales y los elementos de salida (resultados) que se obtienen, esto permite conocer

de forma general, la eficacia de cada actividad dentro del proceso en estudio.

- ✓ Se conocieron e identificaron los procesos de apoyo que en cierta medida son fundamentales para el desarrollo eficaz de cada actividad realizada, lo que permite mejorar la relación existente entre los procesos.

- ✓ Se obtuvo una metodología para el control de la documentación Departamento de Registros Fiscales, para el control de la documentación interna y externa.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS
DE LA DICABI Y LOS PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE REGISTROS FISCALES**

10. Conclusiones

Durante la elaboración del manual de procedimientos para el control de documentos del Departamento de Registros Fiscales de la DICABI se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ El mapa de procesos puede ser utilizado como una base para elaborar la estructura documental de la DICABI y de esta manera iniciar con la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en toda la dirección, más que lograr una certificación, utilizarlo para mejorar los procesos y el servicio que se ofrece a los clientes.
- ✓ Los resultados obtenidos son satisfactorios pues se cumplió con los objetivos planteados en la propuesta. Se obtuvo el manual de procedimientos para el control de Documentos de la DICABI y los procedimientos de las actividades realizadas en el Departamento de Registros Fiscales, así también se definió el mapa de los procesos integrados en la DICABI y los formatos necesarios para llevar los registros de los documentos en el Departamento de Registros Fiscales.
- ✓ El manual es totalmente funcional pues la información se encuentra basada en la realidad en campo, sin embargo es necesario darle continuidad a través de la implementación de los procedimientos principalmente en el Departamento de Registros Fiscales de la DICABI y con ello poder realizar las mejoras correspondientes.
- ✓ Considerando los resultados obtenidos a través de la implementación de estos procedimientos en el Departamento de Registros Fiscales, se podrá proceder a elaborar los procedimientos de los otros departamentos de la DICABI.

11.Recomendaciones

De acuerdo a la experiencia obtenida a través de la elaboración del Manual de Procedimientos para el Departamento de Registros Fiscales y para el control de la documentación de la DICABI se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Revisar continuamente el desempeño de los procedimientos y realizar las mejoras necesarias para aumentar la eficacia y en cierta medida eficiencia de Registros Fiscales tal como se plantea, como un proceso que tiene elementos de entrada que interactúan y se transforman en resultados.
- ✓ Tomar en consideración que este manual no es estático, al contrario es dinámico y debe ser revisado periódicamente con no más de 6 meses entre una revisión y otra, esto con el fin de realizarle mejoras y adecuarlo a los cambios que se realicen en cada procedimiento.
- ✓ Ser constantes en el levantamiento de los registros para no perder el historial de las actividades realizadas, esto puede servirles tanto para demostrar la conformidad de los requisitos como el cumplimiento de la realización de los procedimientos.
- ✓ Capacitar al personal y distribuir la documentación generada de tal forma que se socialice la documentación en todas las secciones involucradas.
- ✓ Darle seguimiento a través de la implementación y considerar los cambios pertinentes, para mejorar los procedimientos definidos y de esta manera hacer los ajustes necesarios para su fácil comprensión, implementación y mantenimiento.
- ✓ Implementar este Manual de Procedimientos en el Departamento de Registros Fiscales, antes de realizar los procedimientos de los demás procesos definidos en el Mapa de Primer Nivel de la DICABI.

12. Referencias

1. Barrios, AA. 2009. Manual de Puestos del Departamento de Registros Fiscales de la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles. Guatemala. Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala. 85 p.
2. Beltrán, S. et al. 2002. Guía para una Gestión basada en Procesos. Instituto Andaluz de Tecnología. España. Consultado el 25 de Agosto de 2009. Disponible: <http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/download/guiagestionprocesos.pdf>
3. COLPOS. (Colegio de Postgraduados). 2008. Sistema de Gestión de Calidad. Procedimiento para el Control de Registros. Institución de Enseñanza e Investigación en Ciencias Agrícolas, Campus Córdoba. Consultado el 18 de Agosto de 2009. Disponible: <http://www.colpos.mx/cordoba/varios/Control%20de%20Registros.pdf>
4. DICABI. (Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, GT). 2009. Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala.
5. Gestión-Calidad Consulting. 2008. Gestión de Procesos. Consultado el 29 de Agosto de 2009. Disponible: <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>
6. NTCGP 1000:2004 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública). 2004. Sistema de Gestión de la Calidad Para la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios. (en línea). República de Colombia. Consultado el 15 Agosto de 2009. Disponible: http://www.accionsocial.gov.co/documentos/3193_NTCGP1000.pdf.
7. Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 [diapositiva]. 2009. García, JM. México, Consultado el 17 de agosto de 2009. Disponible: <http://www.scribd.com/doc/16537765/DOCUMENTOS-DEL-SGC-ISO-90012008>
8. UNE-EN ISO 9000:2005 (Norma Española). 2005. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR, Madrid, España.
9. UNE-EN ISO 9001:2008 (Norma Española). 2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Cuarta Edición. Ginebra, Suiza.
10. Documentación en un Sistema de la Calidad: Gestión de personal e Instalaciones. [diapositiva]. 2008. Sainz, D, España. Universidad de Barcelona. Consultado el 30 de Agosto de 2009. Disponible: <http://www.ub.edu/quimica/qualitat/arxiu/Doc%20i%20Gest%20Per.pdf>

13. Anexos